

Inhoud

Column van Ed Schobben 4

Nieuws 5

met onder meer een preview op het najaarscongres en een nadere kennismaking met Jos Witte

Investeren in customerservice van de technicus is rendabel 12



'Goedemorgen, ik kom de kopieermachine repareren' en 'Het is voor elkaar, mag ik een handtekening', zijn uitroepen die echt niet meer kunnen wanneer een servicemonteur een bedrijf bezoekt, vindt Claude

Perreau, de servicemanager in beeld.

Service vanuit de klant gezien 14

'Service' wordt belangrijker dan 'sales'.

Uw bedrijfswagen: een rijdende computer? 16

De bedrijfsauto is in hoog tempo gedigitaliseerd. Steeds meer functies worden via de boorlektronica geregeld en geregistreerd. Maar past al die nieuwe functionaliteit wel bij de speciale eisen en behoeften van de serviceverlening?



Casus: Betere planning door navigatiesysteem 19

Remote beheer bij grote installaties bijna 'gewoon' 20



Remote control, oftewel beheer op afstand, komt steeds vaker voor in de installatietechniek. Klimaatinstallaties, windturbines, inbraakbeveiliging, energie- en communicatiesystemen: het bewaken en - in toenemende mate

- bijsturen gebeurt in de controlekamer, of met de laptop. Maar voor het echte onderhoud blijft de mobiele servicemonteur voorlopig favoriet.

Accurate informatie door geïntegreerde communicatie 23



We communiceren steeds meer en dat is ook nodig om een optimale samenwerking met partners, klanten en leveranciers mogelijk te maken.

Van lelijk eendje naar prachtige zwaan 24

Het zijn spannende tijden voor serviceorganisaties. Serviceorganisaties worden steeds meer profitinstellingen, niet kostengericht, maar winstgericht. Daarbij hoort een cultuuromslag.

Netspanningsperikelen 26

Onverklaarbare storingen in PC's, kassa's en andere elektronische apparatuur. Wie komt dat nou niet tegen? Soms is de oorzaak een vervuilde netspanning, die als een sluipmoordenaar bepaalde elektrische componenten om zeep helpt.



TD ABC: Betere informatie met minder inspanning 28

In een wereld waarin producten en diensten vaker klantspecifiek zijn, behoort 'standaard' tot het verleden. Omgaan met de hedendaagse complexiteit en dynamiek vereist inzicht en transparantie. Time Driven Activity Based Costing (TD ABC) helpt daarbij.

Bedrijfs- en productnieuws 30

Zes nummers Service Magazine in 2009

1	12 feb	Inkoop & servicelogistiek
2	9 apr	Servicemiddelen, gereedschap en instrumentatie
3	11 jun	Automatisering van service
4	27 aug	Frontoffice en Personeelsmanagement
5	15 okt	Beheer van apparatuur en installaties
6	3 dec	Mobiliteit en bereikbaarheid